

上海市质量协会

沪质协〔2026〕8号

关于发布 2025 年《用户满意与用户价值创新实践 评价准则》团体标准试点评价结果的通知

各有关单位：

根据《关于开展〈用户满意与用户价值创新实践评价准则〉团体标准（试行稿）试点评价工作的通知》（沪质协〔2025〕52号）文件，为推动本市各企事业单位以用户为中心，融合质量管理与数智技术，着力提升产品、服务与工程质量，加快构建以用户满意与用户价值为核心的创新管理体系，与用户共创卓越价值，依据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》等相关法律法规，上海市质量协会组织开展 2025 年《用户满意与用户价值创新实践评价准则》团体标准（T/SAQ0016（S）-2025）试点评价工作。

在本市各意向参与试点单位依据《准则》开展对标自评，总结提炼创新实践成果基础上，24 家单位的 27 项创新实践成果经自愿申报与推荐，上海市质量协会组织开展形式审查、技术评审、专家合议、

成果审定等规范程序，现将 2025 年“用户满意与用户价值创新实践成果”试点评价结果予以发布（具体名单详见附件）。

上海市质量协会将在总结试点评价工作基础上，依据规范程序于本年度正式发布《用户满意与用户价值创新实践评价准则》团体标准，建立常态化的分类分级评价，系统推进活动开展、成果申报推荐、评价认定与推广，促进本市各企事业单位与用户共创卓越价值，逐步形成一批可复制、可推广的用户价值创新样本和标杆，为质量强企、强链、强市注入新动能。

附件：2025 年“用户满意与用户价值创新实践成果”试点评价结果



附件：2025年“用户满意与用户价值创新实践成果”试点评价结果

序号	申报方向	成果名称	等级	申报单位名称	推荐单位名称
1	组织类	构建全生命周期客户价值创新管理体系	领先级	上海外高桥造船有限公司	直接受理
2	组织类	AI+大数据驱动的电商服务 BPC 用户满意与价值创新实践	领先级	上海凯诰电子商务股份有限公司	直接受理
3	组织类	以“标签注智”驱动服务运营体系数智化升级的创新实践	领先级	中国移动通信集团上海有限公司	直接受理
4	组织类	君威钢绳“产品+服务”全周期闭环管理模式实践	规范级	上海君威钢绳索具股份有限公司	直接受理
5	组织类	提升目标市场的多样化国企客户管理	规范级	中国石化上海石油化工股份有限公司	中国石化上海石油化工股份有限公司
6	组织类	以顾客为中心的卓越绩效管理创新实践	规范级	华东建筑设计研究院有限公司	直接受理
序号	申报方向	成果名称	等级	申报单位名称	推荐单位名称
1	产品类	数智赋能港口装备性能跃升，打造用户价值共创新模式	卓越级	上海振华重工（集团）股份有限公司 客户服务中心	上海振华重工（集团）股份有限公司
2	产品类	乘用车Global用户体验评价与用户价值创新实践	领先级	上海汽车集团股份有限公司 乘用车分公司	上海汽车集团股份有限公司
3	产品类	破解临床使用难题-血流导向密网支架推送阻力性能提升	规范级	微创神通医疗科技（上海）有限公司	微创投资控股有限公司
4	产品类	C919飞机面向多终端应用的交互式技术出版物服务平台	规范级	上海飞机客户服务有限公司	中国商用飞机有限责任公司
5	产品类	蔚来基于车边云的AI整车质量控制创新实践	规范级	上海蔚来汽车有限公司	直接受理
6	产品类	服务终端、共促医患商-神经介入导管临床客诉改善	规范级	微创神通医疗科技（上海）有限公司	微创投资控股有限公司

序号	申报方向	成果名称	等级	申报单位名称	推荐单位名称
1	服务类	面向国产民机规模化运行支持端到端业务与数据协同创新与应用实践	领先级	上海飞机客户服务有限公司	中国商用飞机有限责任公司
2	服务类	全场景高端出行服务创新与用户价值升级实践	领先级	上海久通汽车租赁服务有限公司	上海强生交通（集团）有限公司
3	服务类	数智驱动的招采一站式服务管理体系	领先级	上海资文建设工程咨询有限公司	上海市电力行业协会
4	服务类	“创想一福”：全员参与式养老服务创新实践与用户价值提升	领先级	上海市第一社会福利院	直接受理
5	服务类	百联物业“数据驱动服务升级”创新实践成果	领先级	上海百联物业管理有限公司	百联集团有限公司
6	服务类	机场陆侧交通数智化管控与协同应用	规范级	上海虹桥国际机场有限责任公司	直接受理
7	服务类	对标客户需求，以数智与标准化双轮驱动提升汽车出口服务能力的创新实践	规范级	上海海通国际汽车码头有限公司 上海海通国际汽车物流有限公司	直接受理
8	服务类	价值共生，数智焕新：公共文化空间卓越运维创新实践	规范级	上海陆家嘴物业管理有限公司	直接受理
9	服务类	客户满意度驱动的超高层综合体服务流程优化与创新实践	规范级	上海中心大厦世邦魏理仕物业管理有限公司	上海中心大厦建设发展有限公司
10	服务类	打造高满意度、高价值的三甲中医医院餐饮新模式	规范级	上海中医药大学附属曙光医院	直接受理
序号	申报方向	成果名称	等级	申报单位名称	推荐单位名称
1	工程类	用户为核·创新为脉：节能运维工程承包商赋能建筑全生命周期价值创新实践	领先级	上海建工一建集团有限公司 建筑节能及设施运维工程公司	上海建工一建集团有限公司
2	工程类	以司乘安全体验为中心：独柱墩高架桥轻型加固的用户价值创新实践	规范级	上海市政养护管理有限公司	上海隧道工程股份有限公司
3	工程类	创新驱动 绿色共赢——变电站工程全寿命周期用户价值最大化创新实践	规范级	上海电力设计院有限公司	直接受理
4	工程类	基于数字化与标准化的电力工程不停电作业服务能力提升	规范级	上海市南电力（集团）有限公司	直接受理
5	工程类	数智革新机场水务应急工程，共创用户价值新生态	规范级	上海虹桥国际机场有限责任公司	直接受理